



TITLE:

職場での知識継承・情報共有と休憩所での雑談の関係についての調査

AUTHOR(S):

藤野, 秀則; 下田, 宏; 石井, 裕剛; 北村, 尊義

CITATION:

藤野, 秀則 ...[et al]. 職場での知識継承・情報共有と休憩所での雑談の関係についての調査. ヒューマンインタフェース学会研究報告集 2015, 17(11): 19-26: SIG-MAS-02.

ISSUE DATE:

2015-11-27

URL:

<http://hdl.handle.net/2433/236285>

RIGHT:

発行元の許可を得て登録しています.

職場での知識継承・情報共有と休憩所での雑談の関係についての調査

藤野 秀則^{*1} 下田 宏^{*2} 石井 裕剛^{*2} 北村 尊義^{*3}

Investigation of relationship between informal communication in a refresh room and knowledge and information sharing in a workplace.

Hidenori Fujino^{*1}, Hiroshi Shimoda^{*2} Hirotake Ishii^{*2} and Takayoshi Kitamura^{*3}

Abstract — The purpose of this study is to explore the relationship between members' informal communication in a refresh room and knowledge sharing among them in a workplace. The questionnaire survey was conducted in a hospital in 2015. A hierarchical multiple regression analysis and simple slope analysis as a further analysis showed that the amount of chatting by a topic related to their positive experience in their job could be significantly connected to their evaluation to a performance of knowledge sharing especially on who spent a refresh time alone usually. The implication of this result, future work and limit of this study are discussed.

Keywords : informal communication, knowledge sharing, refresh room, team learning, safety culture

1. はじめに

鉄道や医療など安全管理を担う現場において、安全と安定稼働を維持し続けていくためには、一人ひとりが経験するヒヤリハット事例であったり、業務をすすめる中で得られるちょっとした気づき、あるいはベテランのさまざまな経験や、それらを下にした失敗をしないための様々なノウハウなど、仕事に関する知識や情報をメンバの間で継承・共有していくことが不可欠であると考えられる。

知識管理論においては一般に、「休憩中の雑談」は、現場のメンバの間での知識継承・情報共有を効果的に促す場として認識されている^{[1][2][3]}。また、現場のマネジャーの間でも、休憩中の雑談を通じて様々な知識継承や情報共有が行われることは、彼らの実務経験にもとづく肌感覚として認識されている。そして、実際に現場では休憩中の雑談を促すために、休憩場所の設置位置を工夫したり、休憩所内のアメニティを工夫するといったことが行われている^{[4][5]}。

このような研究や現場の取り組み一方で、以下のような課題点がある。すなわち、休憩中の雑談を促進することが実際に知識継承・情報共有の活性化につながるのか、という点については、これまでのところ事例研究に基づく定性的な考察をもとに主張されるにとど

まっており、定量的調査に基づいた・実証科学的研究による裏付けがなされてきていない。

以上の背景の下、本研究では以下の点について、現場に対する質問紙調査と統計分析から定量的に明らかにすることを目的とする。

- 休憩中の雑談を促進することが実際に知識継承・情報共有の活性化につながるのか。
- もしつながるのであれば、どういった雑談が知識継承・情報共有の活性化につながるのか。

さらに、本研究では、知識継承・情報共有につながる雑談と休憩場所の情報環境、特に休憩場所に置かれているヒヤリハット情報との関連についても試行的に調査を行う。

2. 方法

2.1 調査対象

とある大学病院で2015年7月に開催された医療安全に関する研修会に出席したスタッフを対象とした。具体的には、医師79名、看護師183名、その他（薬剤師、医療技術者、事務など）126名の計388名であった。この研修は病院スタッフ全員が必ず受講しなければならないものと位置づけられているため、勤務上の都合がつく限り参加しなければならない研修であった。このことから、今回の研修会に集まっているメンバは必ずしも自発的意思で参加しているわけでないと考えられ、「研修会に参加した人」というサンプリングによる分析結果への影響は無視できるものと考えられる。

2.2 調査の進め方

研修会の会場入室時に調査票を配布し、研修会後の退出時に出口で回収する方式をとった。回答は無記名・

*1: 福井県立大学 経済学部

*2: 京都大学大学院 エネルギー科学研究科

*3: 立命館大学 情報理工学部

*1: Faculty of Economics, Fukui Prefectural University

*2: Graduate School of Energy Science, Kyoto University

*3: College of Information Science and Engineering, Ritumeikan University

任意とした。調査の目的や回答にあたっての注意事項、プライバシーポリシーについては研修会の冒頭で口頭で説明を行った。

医療安全の研修を受けている最中に回答するという形であるため、研修内容が結果に影響する可能性がある。ただ、今回の研修の内容は「異分野の安全管理の様子を知る」という目的のもと、医療分野とは全く異なる分野の安全管理についての研修であり、また、知識継承・情報共有、あるいはコミュニケーションについてはそれほどクローズアップされた内容ではなかった。このことから、研修会の最中に調査を実施したことによる結果へのバイアスについては無視できるものと考えられる。

2.3 質問の項目

質問は大きくは、属性を尋ねる質問と4つの大問で構成された。4つの大問は順に「休憩中の雑談の様子」「休憩場所の情報環境」「職場での知識継承・情報共有」「職場の業務理解や同僚との関係性」に関するものである。

休憩中の雑談の様子 「休憩中における雑談への参加の頻度」(Q1.1, Q1.2)と「参加した雑談でよく話題に上る内容」(Q1.3–Q1.6)から構成される質問を作成した。質問項目の具体的な内容を表1に示す。

特に、参加の頻度については、「休憩中、普段どの程度雑談に参加しているか」というポジティブな側面からの尋ね方の項目と「休憩中、普段どの程度一人で過ごしているか」というネガティブな側面から尋ね方の項目の2つを置いている。これは、特にポジティブな側面から尋ねた場合に、職場の中での親密さや仕事での雑談の頻度、社会的な望ましさによるバイアスなどの影響によって、休憩中の雑談への参加の頻度を実際よりも高く評価する可能性があると考えたためである。ネガティブな側面から尋ねた場合はポジティブな側面から尋ねる場合に比べその影響は小さいだろうと考えて、ネガティブな側面から尋ねる項目も設けた。

休憩場所の情報環境 2つの項目をおいている。1つ目は「休憩中にどの程度自他の病院のヒヤリハット事例が置かれているか」について尋ねた質問である。0を「全く無い」、4を「非常に多くある」として5段階の尺度で尋ねた。2つ目の項目では、1つ目の項目で1から4を選んだ人のみを対象として、それらの情報をどの程度見ているかを、1を「ほとんど見ていない」、5を「しょっちゅう見ている」として5段階の尺度で尋ねた。

職場の知識継承・情報共有 福井^[6]や櫻井ら^[7]の安全風土に関する質問項目の中で特にコミュニケーションに関する質問項目を参考としながら11項目の質問項目を作成した。1を「そうは思わない」、5を

表2 有効回答の内訳
Table 2 The number of valid responses.

	女性	男性	計	有効回答率(%)
医師	11	15	26	33
看護師	110	7	117	64
薬剤師	10		10	52
医療技術者	11	12	23	
事務担当者	21	2	23	
その他	8	1	9	
計	171	37	208	54

「そう思う」とした5段階尺度で尋ねた。具体的な質問項目については、特に尺度構成に用いたものを、この後、3.の中で示す。

職場の業務理解や同僚との関係性 6つの項目からなる質問を作成した。この項目は統制変数として用いた。1を「そうは思わない」、5を「そう思う」とした5段階尺度で尋ねた。具体的な質問項目については、同じく、特に尺度構成に用いたものを3.の中で示す。

属性 「年齢」「性別」「職種」「現職種についての経験年数」「現在の病院に着任してからの在勤年数」「現在の職場の人数規模」の6つの項目を尋ねた。これらは分析の際に職場の「業務理解や同僚との関係性」と合わせて統制変数として重回帰分析に投入された。

3. 結果

回収数は302部、有効回答数は208部であった。有効回答の基準は、すべての質問に対して不備なく回答していることと、回答値が平均値 ± 3 標準偏差を超えていないことの2つとした。特に、後者については、1つでもこの範囲を超える回答をしていた場合、外れ値サンプルとみなして、そのサンプルのすべての質問の回答データを分析の対象から外した。有効回答の内訳は表2の通りである。職種ごとの有効回答率は医師、看護師以外はまとめた数字となっているが、これは調査対象の病院から提供された参加者の人数内訳が、医師、看護師以外は「その他」としてまとめられており、職種ごとの具体的な参加人数が不明であったためである。

3.1 Q3・Q4の尺度構成と記述統計

Q3に対してスクリープロットや因子負荷量などを見ながら因子数の設定や質問項目の取捨選択を行い、最終的に表3に示す1因子を得た。これら6つの質問項目の α 係数は.78であり、まずまずの内的整合性を有することが確認できた。よって、これら6つの項目の回答の平均値を「職場での知識継承・情報共有」の指標として用いることとした。

Q4に対しても同様に探索的因子分析を行い、最終的に表4に示す2因子を得た。それぞれの α 係数は因子1が0.70、因子2で0.67であった。因子2の α 係数がやや低いが許容範囲と判断し、因子1を「同僚と

表 1 「休憩中の雑談の様子」に関する質問項目
Table 1 Items about “daily chatting in a refresh room”.

項目番号	項目文
Q1.1	普段、休憩時間中、他の人と「おしゃべり」をして過ごしていることは、どの程度ありますか。 ※ 自分は発言をあまりしていなくても、会話の輪に加わっていれば「おしゃべり」をして過ごしているとお考えください。
Q1.2	休憩時間を一人だけで過ごしていることは、どの程度ありますか。
Q1.3	普段、休憩時間中に行っている「おしゃべり」の中で、仕事に関係したことが話題になることが、どの程度ありますか。 ※ 仕事の愚痴や、仕事の中での出来事、あるいは仕事上での人間関係の悩みなど、仕事に少しでも関係していれば「仕事に関係したこと」に含めます。 ※ 一方で、同僚や上司のプライベートに関するうわさ話などは、仕事とは直接関係するものではないため「仕事に関係したこと」には含めません。
Q1.4	普段、休憩時間中に行っている「おしゃべり」の中で、仕事の中での嬉しかった出来事や楽しかった出来事など、仕事の中でのポジティブな経験を話したり、聞いたりすることは、どの程度ありますか。 ※ 自身の経験を話したり、聞いたりするだけでなく「人から聞いた話」を話したり、聞いたりすることも含みます。
Q1.5	普段、休憩時間中に行っている「おしゃべり」の中で、仕事の中での嫌だった出来事や辛かった出来事など、仕事の中でのネガティブな経験を話したり、聞いたりすることは、どの程度ありますか。 ※ 自身の経験を話したり、聞いたりするだけでなく「人から聞いた話」を話したり、聞いたりすることも含みます。
Q1.6	普段、休憩時間中に行っている「おしゃべり」の中で、自他の職場や病院でのヒヤリ・ハットやミス、あるいは新聞やテレビで報道されている医療事故に関係したことが話題になることは、どの程度ありますか。

表 3 Q3 の因子分析結果
Table 3 A result of factor analysis of Q.3.

	因子1	共通性
Q3.4 過去のミスや失敗の教訓が生かされている	0.74	0.54
Q3.3 ペテランから若手への失敗経験や成功体験、ノウハウ、仕事のコツの継承・伝承はスムーズに行われている	0.67	0.45
Q3.8 他の方が持っているノウハウを積極的に取り入れようとしている人が多い	0.62	0.38
Q3.2 斬新な発想や創意工夫が活発に行われている	0.61	0.37
Q3.10 報告に上げるほどでもない些細なヒヤリ・ハットも、仲間内では共有していることが多い	0.57	0.32
Q3.6 自他の病院の医療ミスに関する情報はよく共有できている	0.5	0.25
説明率	0.36	

表 4 Q4 の因子分析結果
Table 4 A result of factor analysis of Q.4.

	因子1	因子2	共通性
Q4.3 私は同僚たちの仕事の内容について知っている	0.89	-0.08	0.71
Q4.4 私は職場の中で起こった過去の事例をよく知っている方だ	0.6	0.09	0.44
Q4.1 同僚たちは私の性格や性質を理解してくれている	-0.14	0.81	0.54
Q4.6 私は同僚たちの性格や性質を理解している	0.17	0.62	0.54
説明率	0.3	0.26	

の関係性」，因子 2 を「業務への理解」と名付け，各質問項目の回答の平均値をそれぞれの指標として用いることとした。

以上ような尺度構成を踏まえ，今回の分析で用いる各変数の記述統計量と相関を表 5 に示す。相関係数の有意性に関して，今回は N が 208 と十分に大きいため各相関係数の有意性検定は行っていない¹。

Q1.1 で，平均+1 標準偏差が尺度の上限の 5 近くまで達しているため，Q1.1 では天井効果の発生が疑われるが，その他の項目では問題はないと考えられる。

3.2 雑談と知識継承・情報共有との関係の検証

階層的重回帰分析 目的変数を「職場での知識継承・情報共有」とする階層的重回帰分析を行った。具体的には，説明変数として統制変数のみを投入したモデル（Step1）を基準として，Step1 のモデルに加えて第 1 水準の変数（Q1.1 と Q1.2）をそれぞれ投入したモデル（Step2）²，Step2 のモデルに加えて第 2 水準の変数（Q1.3 から Q1.6）をそれぞれ第 1 水準の変数との交互作用も含めて投入したモデル（Step3）の 3 段階での階層的重回帰分析を行った。そして，Step1 の分析結果と Step2 あるいは Step3 の各分析結果とで F

検定による比較を行い，Step1 の結果に対して Step2 や Step3 の各モデルに有意な説明率の向上が見られるかを確認した。

分析の結果，Q1.1 を投入したモデルでは，Q1.1 と Q1.4 の交互作用が 5%水準で有意（ $p = .023 < .05$ ）となったが，いずれのモデルも Step1 に対して説明率の有意な向上は見られなかった。

一方，Step2 で Q1.2 を投入したモデルでは，Q1.4 を投入したモデルにおいて有意な説明率の向上（ $p = .025 < .05$ ）が見られた。また，Q1.2 と Q1.4 の交互作用が 1%水準で有意（ $p = .003 < .01$ ）となった。

Q1.2 を投入した場合の階層的重回帰分析の結果を表 6 に示す。

なお，表中の β は標準化偏回帰係数（以下，単に回帰係数と記す）である。性別と職種はカテゴリカル変数であるため，性別が女性で職種が事務の場合を基準（表中の Intercept）として，性別が男性になった場合や，職業が他のものであった場合の Intercept の変化量がそれぞれの β の値として表れている。

表 5 にあるように，経験年数と年齢と在勤年数などで非常に高い相関があるため，重回帰分析を実施する際に多重共線性による結果の歪みが生じることが懸念されたが，分析にあたってそれぞれのモデルで VIF を算出したところ，いずれも一般に多重共線性による歪みが疑われる基準である $VIF=10$ を下回っていた。また，重回帰分析の結果を見ても，直感的におかしいと感じるような結果にはなっていないことから，今回は多重共線問題は発生していないと判断した。

交互作用に対する追加分析 階層的重回帰分析の結果，Q1.2 と Q1.4 の交互作用が有意であり，また説明率も有意な向上があったことから，さらに追加分析としてこの交互作用についての単純傾斜分析を行った。

図 1 に Q1.2 の値が平均 +1 標準偏差，平均，平均 -1 標準偏差の場合のそれぞれの，Q1.4 と知識継承・情報共有の関係を示す。また，図 2 に Q1.2 と知識継承・情報共有に対する Q1.4 の回帰係数（傾き）の大きさとの関係を示す。横軸（Q1.2）の単位は 1 標準偏差（SD）である。横軸の変域は今回の調査で得られた

1: 参考として N=200 の時には，相関係数 $|r| > 0.139$ の時には少なくとも 5% 水準で有意となる。

2: Q1.1 と Q1.2 はあくまでそれぞれ別々にモデルに投入しており，Q1.1 と Q1.2 を同時に投入したモデルでの分析は行っていない。

表 5 記述統計量
Table 5 Descriptive statistics.

	平均	標準偏差	相関	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
1. Q1.1	3.90	1.08	1													
2. Q1.2	2.51	1.31	-.54	1												
3. Q1.3	3.77	.78	.21	-.02	1											
4. Q1.4	3.00	.91	.34	-.14	.20	1										
5. Q1.5	3.25	.99	.12	.07	.41	.17	1									
6. Q1.6	2.79	.92	.23	-.08	.25	.27	.39	1								
7. 知識継承・情報共有	3.59	.57	.14	-.07	.05	.11	.09	.09	1							
8. 同僚との関係性	3.68	.65	.23	-.07	.07	.30	.03	.09	.30	1						
9. 職場の業務全体の理解	3.59	.77	.26	-.14	.17	.17	.03	.13	.34	.43	1					
10. 年齢	33.61	10.83	-.31	.32	-.14	-.08	-.07	-.02	.00	.15	.19	1				
11. 勤続年数	5.27	5.72	-.06	.13	-.03	.00	.03	.10	-.02	.16	.35	.49	1			
12. 経験年数	9.98	9.23	-.22	.23	-.10	-.05	-.05	.01	.04	.16	.29	.86	.58	1		
13. 職場の人数規模	25.29	9.05	.30	-.33	.18	.21	.07	.09	-.02	-.04	-.01	-.39	-.04	-.33	1	

性別や職種はカテゴリー変数のため、表からは除外した。

表 6 知識継承・情報共有に対する階層的重回帰分析の結果
Table 6 A result of hierarchical multiple regression analysis respecting Knowledge Sharing.

		step1	step2	step3			
		β	β	β	β	β	β
統制変数	切片	-.135	-.146	-.145	-.089	-.186	-.125
	性別：男性	.045	.038	.031	.036	.111	.055
	年齢	.064	.056	.055	.058	.080	.057
	経験年数	-.046	-.043	-.046	-.030	-.058	-.031
	勤続年数	-.120	-.123	-.124	-.135	-.127	-.130
	職場の人数規模	-.086	-.078	-.071	-.080	-.087	-.085
	職種：医師	-.302	-.297	-.285	-.380	-.287	-.351
	職種：看護師	.267	.283	.284	.236	.308	.272
	職種：その他	-.298	-.281	-.289	-.360	-.255	-.285
	職種：薬剤師	.204	.189	.181	.267	.162	.155
	職種：医療医術者	-.177	-.159	-.160	-.177	-.106	-.122
	同僚との関係性	.225 **	.228 **	.227 **	.230 **	.225 **	.231 **
	職場の業務全体の理解	.291 ***	.296 ***	.302 ***	.296 ***	.290 ***	.276 ***
	同僚との関係性×職場の業務全体の理解	.088	.088	.086	.106 *	.088	.072
説明変数	Q1.2		.035	.037	.056	.016	.031
	Q1.3			-.043			
	Q1.2 × Q1.3			.031			
	Q1.4				.052		
	Q1.2 × Q1.4				.183 **		
	Q1.5					.094	
	Q1.2 × Q1.5					.084	
	Q1.6						.075
	Q1.2 × Q1.6						.089
	自由度調整済み説明率	.164	.161	.154	.191	.169	.165
ΔR^2		—	-.003	-.010	.027 *	.005	.001

ΔR^2 : Step1と各モデルとの間の自由度調整済み説明率の差 * : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

Q1.2 に対する実際の回答の変域に設定している。中心にある黒色の直線は Q1.2 に対する Q1.4 の傾きの推定値の推移を表し、この直線の上下にある曲線は信頼区間を 95% とした場合の傾きの推定値の取りうる範囲を示す。さらに、 $Q1.2 = 0.584SD$ の青破線の垂線は、傾きの推定値が 5% 有意水準で有意となる境界を表す。この値よりも Q1.2 が大きい場合には Q1.4 の回帰係数は有意となることがわかる。

さらに、表 7 に Q1.4 の傾きの推定値の 95% 信頼区間をしめす。Q1.2 の値（標準化得点）がこの上限を上回っていた場合、もしくはこの下限を下回っていた場

合に、Q1.4 の傾きは 95% の有意水準の下で有意な値を持つようになる。

これらの結果から、Q1.2 に対して平均より約 0.6SD 分以上の高い値をつけているメンバにおいては Q1.4 が有意に「職場での知識継承・情報共有」を予測するようになる一方、それ以外のメンバでは Q1.4 と「職場での知識継承・情報共有」とは無関係である可能性が棄却できない、ということがわかった。一方、負の傾きが有意となる領域は、今回の調査における Q1.2 の変域内には存在しないこともわかった。

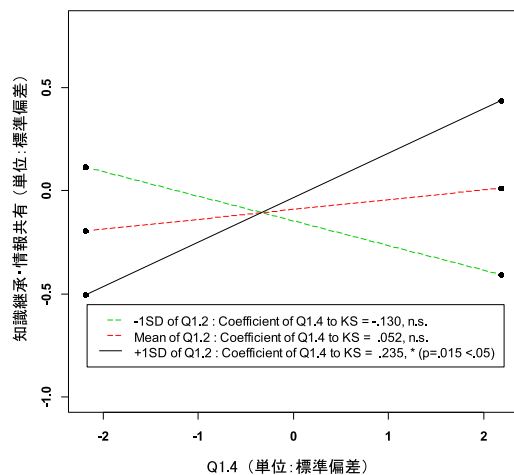


図1 Q1.4の知識継承・情報共有に対する単純傾斜分析の結果

Fig.1 A result of simple slope analysis respecting Q1.4 to Knowledge Sharing.

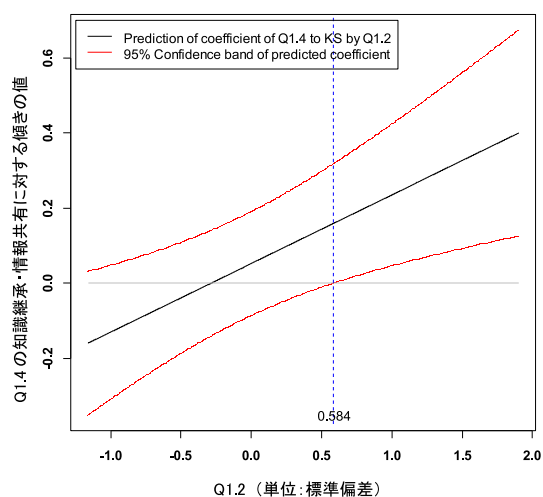


図2 Q1.2に対するQ1.4の知識継承・情報共有への回帰係数の95%信頼帯

Fig.2 A 95% confidential band of coefficient of Q1.4 to Knowledge Sharing by Q1.2.

表7 Q1.4の知識継承・情報共有への回帰係数の95%信頼区間の境界値

Table 7 A 95% confidential interval of coefficient of Q1.4 to Knowledge Sharing by Q1.2.

	下限	上限
Q1.2	-1.492	0.584

3.3 Q1.4とQ2.1・Q2.2との関係の検証

3.2節の結果から、Q1.2で「一人で過ごすことが多い」と答えている人に限定されてはいるが、Q1.4と知識継承・情報共有との間に有意な関係があることが示された。

そこで、さらなる分析として、休憩所の情報環境に

表12 Q2.2のQ1.4への回帰係数の95%信頼区間の境界値

Table 12 A 95% confidential interval of coefficient of Q2.2 to Q1.4 by Q2.1.

	下限	上限
Q2.1	-1.371	6.806

関する項目であるQ2.1・Q2.2とQ1.4の関係についての分析を行った。

Q2.1・Q2.2の記述統計量 Q2.1, Q2.2の回答の分布、およびQ2.1とQ2.2の記述統計量と目的変数、統制変数との相関係数をそれぞれ表8, 9, 10に示す。なお、表10について、Q2.2はQ2.1に対して0と回答した人は質問の対象とはならないので、表10ではQ2.1で0と回答した人を除いて算出したものを示している。表9では全ての有効回答を対象にして算出している。

Q2.1に対する重回帰分析 まず、全有効回答を対象に、Q2.1を説明変数、Q1.4を目的変数とし統制変数も加えた階層的重回帰分析を実施した。その結果、Q2.1の標準化回帰係数は $\beta = .020, p = .78 > .10, n.s$ となり、また、モデル全体の説明率も統制変数のみのモデルと比べて有意な向上は見られなかった($\Delta R^2 = -.004, p = .78 > .10, n.s$)..

Q2.2に対する重回帰分析 続いて、Q2.2を説明変数に加えて階層的重回帰分析を行った。分析を行うにあたり分析の対象を、Q2.1で0以外の回答をした人に絞った。分析の結果を表11に示す。

この結果、Q2.1とQ2.2の交互作用も含めたモデルでは、交互作用が $\beta = -.168, p = .038 < .05$ で5%の有意水準の下で有意となった。説明率については、 $\Delta R^2 = .034, p = .094 < .10$ で統制変数のみのモデルからの改善が有意傾向となった。

交互作用に対する追加分析 交互作用が有意となりモデルも有意傾向を示したことから、さらに下位分析として単純傾斜分析を行った。先と同様に、Q2.1が平均+1標準偏差、平均、平均-1標準偏差の場合のそれぞれの、Q2.2とQ1.4の関係を図3に、Q2.1とQ1.4に対するQ2.2の回帰係数(傾き)の大きさととの関係を図4に、表12にQ2.2の傾きの推定値の95%信頼区間を示す。

これらの結果から、Q2.1の回答が平均より1標準偏差だけ低かった場合に、Q2.2のQ1.4に対する傾き(回帰係数)は $\beta = .239, p = .069 < .10$ という値となり、有意傾向となった。ただ、表12の結果から、今回のQ2.1の回答の変域においては、Q2.2がQ1.4に対して5%の有意水準での有意な傾きを持つことはないことが示された。

表 8 Q2.1・Q2.2 の回答の分布
Table 8 Distribution of response of Q2.1 and Q2.2.

Q2.1	あなたが普段、休憩時間を過ごしている場所には、この病院や他の病院で起こったヒヤリ・ハットやミス、医療事故に関する情報が掲示されていたり、そうした情報が綴じられたファイルが置かれていたりしますか。また、それらがあるならば、どの程度の量の情報が掲示されていたり綴じられていたりしますか。	度数(人)
0	そのような掲示やファイルはない	80
1	少しの事例しか掲示/ファイルされていない	37
2	そこそこの数の事例が掲示/ファイルされている	48
3	結構多くの事例が掲示/ファイルされている	28
4	非常に多くの事例が掲示/ファイルされている	15

Q2.2	先の質問で、1～4を選ばれた方に伺います。あなたが普段、休憩している最中それらの情報をどの程度見えていますか。なお、ここで「見る」とはさっと見出しを眺める程度のもを含みます。	度数(人)
0	ほとんど見ない	18
1	たまにしか見ない	38
2	ときどき見ている	36
3	しばしば見ている	29
4	しょっちゅう見ている	7

表 9 Q2.1 の記述統計量と相関 (N=208)
Table 9 Descriptive statistics and correlations of Q2.1 (N=208).

	平均	標準偏差	相関						
			Q1.4	同僚との関係性	職場の業務全体の理解	年齢	経験年数	勤続年数	職場の人数規模
Q2.1	1.33	1.3	.04	.03	-.02	-.11	-.09	-.15	.20

表 10 Q2.1 と Q2.2 の記述統計量と相関 (N=128)
Table 10 Descriptive statistics and correlations of Q2.1 and Q2.2 (N=128).

	平均	標準偏差	相関							Q2.1	Q2.2
			Q1.4	同僚との関係性	職場の業務全体の理解	年齢	経験年数	勤続年数	職場の人数規模		
Q2.1	2.16	0.98	-.07	.21	.18	-.05	-.02	.02	.09	1	—
Q2.2	2.76	1.12	.02	.17	.27	.01	.03	-.05	.03	.20	1

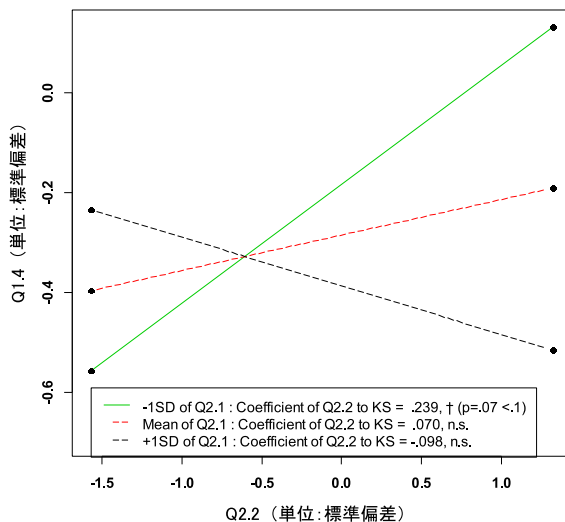


図 3 Q2.2 の Q1.4 に対する単純傾斜分析の結果
Fig. 3 A result of simple slope analysis respecting Q2.2 to Q1.4.

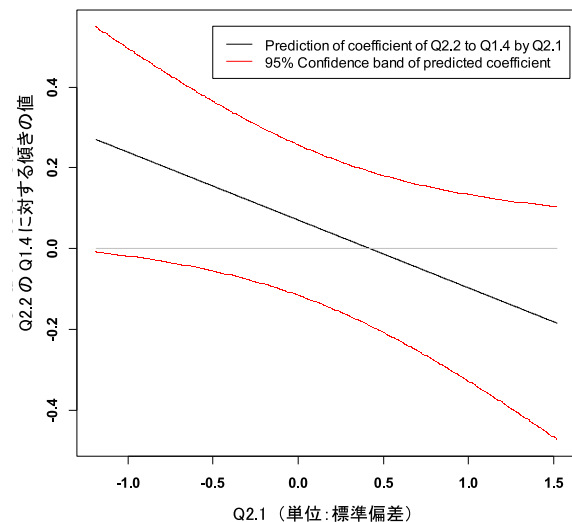


図 4 Q2.1 に対する Q2.2 の Q1.4 への回帰係数の 95%信頼帯
Fig. 4 A 95% confidence band of coefficient of Q2.2 to Q1.4 by Q2.1.

4. 考察

4.1 休憩中の雑談の知識継承・情報共有の関係

今回の分析から、休憩中一人で過ごすことが多いと答えているメンバにおいては、たまに参加する休憩中の雑談では仕事の中でのポジティブな経験が話題と

なっていることが多いと答えているメンバほど、職場での知識継承・情報共有は活発であると評価していることが統計的に示された。

一方で、休憩中は誰かと一緒に過ごしていることが多いメンバにおいては、普段行っている雑談でポジティ

表 11 Q1.4 に対する階層的重回帰分析の結果
Table 11 A result of hierarchical multiple regression analysis respecting Q1.4.

		step1	step2	step3	
		β	β	β	β
統制変数	切片	-.164	-.231	-.177	-.285
	性別: 男性	-.193	-.204	-.194	-.221
	年齢	.045	.053	.043	.117
	経験年数	-.125	-.137	-.126	-.175
	勤続年数	.045	.033	.055	.041
	職場の人数規模	.112	.116	.114	.119
	職種: 医師	.522	.533	.574	.745 †
	職種: 看護師	.379	.448	.388	.517
	職種: その他	.060	.205	.041	.297
	職種: 薬剤師	-.541	-.405	-.568	-.317
	職種: 医療従事者	.165	.231	.196	.318
	同僚との関係性	.302 **	.325 ***	.302 **	.357 ***
	職場の業務全体の理解	-.063	-.045	-.077	-.077
説明変数	同僚との関係性 × 職場の業務全体の理解	-.004	.008	-.003	.023
	Q2.1		-.118		-.103
	Q2.2			.043	.071
	Q2.1 × Q2.2				-.168 *
	自由度調整済み説明率	.093	.099	.087	.120
ΔR^2			.006	-.013	.034 †

ΔR^2 : Step1と各モデルとの間の自由度調整済み説明率の差

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

ブな経験が話題に上る頻度と、職場の知識継承・情報共有に対する評価とは統計的に有意な関係が見られなかった。また、その他の話題と職場の知識継承・情報共有との関係は、休憩中の過ごし方に関係なく、統計的に有意な関係は見られなかった。

特に、休憩中一人で過ごすことが多いと答えているメンバにおいてだけ、雑談の話題（特にポジティブな話題）の効果が統計的に有意に現れた点について以下のように考えられる。

普段一人で過ごすことが多いメンバにおいては、たまに参加する雑談の内容がより印象に残りやすいだろう。そして、たまに参加した雑談において誰かの仕事の中でのポジティブな経験が話題に上っていた場合には、その雑談を通して何らかの業務に役立つ知識や情報を得ることができるとともに、たまにしか雑談に参加していないからこそ、雑談によって知識や情報が得られたということがそのメンバの中でより強く印象に残ると考えられる。そうした印象の積み重なりとして、ポジティブな経験についての雑談が多いと思っている場合には、その職場での知識継承・情報共有は活発であると評価するようになる。

一方、普段からよく雑談に参加しているメンバにおいては、絶対的に雑談に参加している回数が多いので、個々の雑談はあまり印象には残らないと考えられる。すなわち、実際にはポジティブな経験についての雑談をする中で業務に役立つ知識や情報が得られていたとしても、雑談を通じて業務に役立つ知識や情報が獲得できたという印象はあまり強く残っていないと考えられる。このため、職場での知識継承・情報共有の活発さの評価と、ポジティブな経験についての雑談が多いか少ないかが結びついてこなかったのではないかと考

えられる。

以上のように考えれば、今回の結果は、単に休憩中の雑談が活性化すれば知識継承・共有が促されるということではなく、雑談の内容が仕事に関わっていること、特に「仕事の中でのポジティブな経験に関する内容」であることが、知識継承や情報共有を促すということを示していると考えられる。

4.2 休憩所の情報環境とポジティブな経験を話題とする雑談の関係

今回の分析では、さらに試論的に、休憩所での情報環境、とくに休憩時にどの程度、自他の病院での事故やヒヤリハット事例の情報が置かれていて、それをどの程度普段見ているか、ということと、休憩中に仕事の中のポジティブな経験を話題とする雑談の頻度との関係を分析してみた。

分析の結果、統計的には有意傾向にとどまっていたものの、休憩所にはあまりそういった情報が置かれていない場合には、それらを情報を積極的に見ているメンバほど休憩中にポジティブな経験を話題とする雑談をよくしていると答える傾向に有ることがわかった。一方、そういった情報がたくさん置かれている場合には、それらの情報を見る頻度と、休憩中のポジティブな経験を話題とする雑談への参加の頻度との間には有意な関係は見られなかった。

この結果に関しては、あくまで有意傾向であるため、それほど強い主張はできないが、以下のようなことが考えられる。すなわち

情報が多くある場合、普段から多くのメンバがその情報に接しているため、見ている人においてもわざわざそれを雑談に話題に上らせる必要が無い。逆に情報が少ない場合には、それを意識的に見ている人の中で

「自分だけが知っている」という意識になる。その結果として、それを見ている人が話題に上らせることが多くなり、Q2.2とQ1.4に正の関連が出てきたのではないかと考えられる。このことから、話題を引き出すためには、その情報の話題性（自分だけが知っているという感覚）が重要になるのではないかと考えられる。

ただし、あくまで有意傾向に留まっている中での考察であることや、得られている情報量の差と休憩中の雑談の話題（特に仕事の中でのポジティブな経験に関する話題）との関係が明確になっていないため、あくまでこの考察は試論にとどまる。

5. まとめ

本研究では、職場の休憩中の雑談と職場内での知識継承・情報共有の関係を定量的に検証することを目的に、実現場に対する質問紙調査と統計分析を行った。

分析の結果、休憩中の雑談の中でも特に「仕事の中でのポジティブな経験についての雑談」を多くしている場合には、職場内での知識継承・情報共有が活発化することを示唆する結果が得られた。

職場での休憩中の雑談を促進する取り組みとしては現場ではアメニティ面での工夫を行うといったことが多い。確かに雑談は増えるかもしれないが、実際に増えた雑談において上っている話題が仕事に関係しないものばかりとなることも考えられる。今回の結果は、特に「仕事の中でのポジティブな経験についての雑談」が知識継承・情報共有に結びつくことが示された。したがって、今後は、こうしたアメニティ面での工夫だけでなく、雑談の話題をうまく誘導するような工夫を検討・導入していくことが望まれる。

このことに関連して、本研究では特に仕事の中でのポジティブな経験についての雑談と休憩所の情報環境との関係についても試論的に分析を行った。結果としては、情報環境と休憩中の話題に関しての明確な示唆は得られていないが、今後さらに検討を進めていく必要がある。

参考文献

- [1] 野中ほか：知識創造企業，東洋経済新報社（1996）。
- [2] Wenger, E., et al. : Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge, Harvard Business Press (2002).
- [3] 伊丹：場の論理とマネジメント，東洋経済新報社（2005）。
- [4] ANA ビジネスソリューション：ANA が大切にしている習慣，扶桑社（2015）。
- [5] 岸本：連載コラム「世界のオフィスに学ぶ」第3回「インフォーマル・コミュニケーションを促すオフィス空間と組織文化」，ケンプラッツ (<http://kenplatz.nikkeibp.co.jp/>)（2007）。
- [6] 福井：原子力発電所の安全風土に関する質問紙調査，集団力学，Vol.29，69-86（2012）。

- [7] 櫻井ほか：薬局における調剤過誤防止に対する安全風土に関する研究，薬学雑誌，Vol.128，No.4，625-633（2008）。